

**KUALITAS PELAYANAN PRIMA  
DESA DALISODO KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**DISUSUN OLEH :**

**FITRIANI**

**2018210085**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2022**

**KUALITAS PELAYANAN PRIMA  
DESA DALISODO KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

**Fitriani**

Kompetensi Pelayanan Publik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

E-mail:fitriadm13@gmail.com

**ABSTRAK**

Hakikat sebuah negara, untuk situasi ini otoritas publik (Birokrat) harus memiliki pilihan untuk mengatasi masalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan prima (*excellent service*) bantuan yang sempurna saat mengumpulkan asumsi beserta persyaratan klien secara keseluruhan, bantuan yang fenomenal adalah administrasi yang memenuhi pedoman kualitas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dalam pengumpulan data yang digunakan dapat dikelompokkan observasi, wawancara, dan dokumentasi dibagi menjadi banyak komponen. Purposive sampling, teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan. Peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan temuan penelitian, bahwa kualitas pelayanan prima di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang sebaiknya ditekankan pada aspek-aspek: Akuntabilitas, Partisipasi, Persyaratan, Hak yang seimbang dan setara. Faktor pendukung kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan dan ruang tunggu yang memadai. Adapun faktor penghambat bahwa aspek sumber daya masyarakat, masalah kesadaran pemerintah desa dan aspek akses lokasi kantor desa.

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pelayanan Prima**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara di letakkan sepenuhnya niat bekerja pada bantuan pemerintah daerah setempat. Hakikat sebuah negara, untuk situasi ini otoritas publik (Birokrat) harus memiliki pilihan untuk mengatasi masalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Upaya untuk memenuhi kebutuhan daerah setempat diarahkan orang tua dalam hukum dan pedoman. Akibatnya, pemuasan kebutuhan daerah oleh kepala Negara bisa terjamin dengan baik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pengertian pelayanan publik meliputi baik pelayanan administrasi maupun barang publik yang keduanya dibatasi oleh undang-undang. Selanjutnya segala bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut dilaksanakan oleh organisasi disebut pelayanan publik. Bantuan publik dapat dianggap sebagai berbagai macam jenis administrasi, termasuk produk publik dan bentuk pelayanan publik, yang pada tataran fundamental merupakan kewajiban dan komitmen yang harus dijalankan dan dipahami oleh pemerintah. Dalam pelaksanaan administrasi publik, perangkat otoritas publik bertanggung jawab untuk menawarkan bantuan terbaik kepada daerah.

Kelompok masyarakat memiliki pilihan untuk mendapatkan bantuan terbaik dari otoritas publik, mengingat daerah setempat menyediakan dana berupa membayar biaya, tuntutan dan tugas yang berbeda. Sebuah bantuan dikatakan memenuhi apabila administrasi ini dapat mengatasi masalah dan asumsi untuk klien. Pengabdian kepada masyarakat telah menjadi tujuan utama dalam berorganisasi pelayanan publik. Motivasi prinsip dibalik bantuan terbuka adalah untuk memenuhi daerah setempat/pelanggan pada umumnya, pemenuhan daerah sangat dipengaruhi oleh cara atau perilaku pejabat dalam menawarkan jenis bantuan. Wikie dalam Tjiptono (2014:536), Reaksi

antusias bisa berupa sensasi lebih yang dirasakan ketika sesuatu yang diinginkan tercapai. Orang-orang yang terus-menerus datang ke tempat yang sama tanpa ada niat buruk untuk menggunakan suatu barang atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka senang dengan barang atau jasa yang disampaikan.

Salah satu elemen yang mungkin memiliki dampak administrasi adalah pelayanan prima. Pelayanan prima (*excellent service*) bantuan yang sempurna saat mengumpulkan asumsi beserta persyaratan klien secara keseluruhan, bantuan yang fenomenal adalah administrasi yang memenuhi pedoman kualitas. Administrasi yang memenuhi pedoman mutu adalah bantuan yang sesuai asumsi dan pemenuhan klien/daerah (Maddy, 2009:8). Bantuannya adalah reparasi sesuai dengan keinginan dan kepuasan publik. Untuk mencapai pemenuhan ini, diperlukan kualitas bantuan yang fantastis, tercermin dalam pelayanan yang transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, bertanggung jawab sesuai dengan pengaturan peraturan dan pedoman, memberdayakan dukungan daerah dalam pelaksanaan administrasi publik dengan mempertimbangkan keinginan, persyaratan, dan asumsi untuk daerah.

Masyarakat umum sebagai klien membutuhkan pelayanan cepat dan tepat disamping kemajuan inovatif sehingga teknik regulasi yang bertele-tele, lambat dan tidak efektif harus ditinggalkan. Kenyataan ini jelas cukup menyulitkan bagi pemerintah kota sebagai pekerja daerah untuk memahami harapan dan kebutuhan untuk menjamin pengakuan sifat administrasi daerah. Akan tetapi kualitas meski tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, masyarakat secara konsisten mendesak aparat desa untuk mendapatkan pelayanan desa yang berkualitas. Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan menyenangkan masyarakat, profesionalisme diutamakan.

Namun dalam pelaksanaannya masih banyak kekurangan dan tuntutan masyarakat belum terpenuhi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Desa Dalisodo, masyarakat masih kurang paham dengan prosedur tahapan pelayanan yang ada di Kantor Desa, dan kurang paham dengan persyaratan pelayanan teknis kebutuhan otoritatif diharapkan akan menerima administrasi yang diperlukan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan prima di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan prima di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

Sebagai bahan peningkatan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai Pelayanan Prima di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait pelayanan prima bertambah memudahkan masyarakat ikut terlibat membantu perkembangan pelayanan prima di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Volume VI Nomor 2 Desember 2019, VI, 73-72.*
- Barata, Ateb Adya, 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta; PT. Elek Mediakomputindo.
- Barata, Ateb Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Yudhistira.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansya, 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi. Yogyakarta; Gava Media
- Ibrahim, Amin, 2018. Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, P. (2011). Manajemen pemasaran, Jakarta: PT. Indeks.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maddy, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta; Chama Digit
- Moleong, Lexy J. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung ; PT. Remaja Rosdakarya.
- Maisilalahi, Rusmiwari. (2018). Akuntabilitas Pelayanan Prima di Kecamatan Bumiaji Kota Batu. *Vol. 7, No. 2 (2018), 7, 11-15.*
- Payne, A. (2011), Pemasaran jasa (*The Essence of Service*) terjemahan Fandi Tjiptono, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Pundenswar, P. (2017). Anisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Vol. 11; No. 01; 2017; 13-21
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi. No. 2 Tahun XI Juni 2017, 56-65.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT, Bumi Aksara.
- Sinambela, dkk. 2017. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT, Bumi Aksara.
- Suwithi, NiWayan, 1999, Pelayanan Prima (*Costumer Care*). Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif , dan R&d, edisi 25. Alfabeta, Bandung

- Suwando dan Adjiwidjaja. (2017). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Vol.6, No. 3 (2017), 15-21.*
- Tjiptono. 2014. Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Ilmu Administrasi Publik. Fisip. Uniska.
- Triyanto. 2017. Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima  
Vol. 6 Desember 2017, 6-13
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Ruang Lingkup Pelayanan Publik.
- Wibwo. 2014. Manajemen Kinerja Edisi Keempat. Jakarta. PT. Raja krafindo  
Persada.
- Warella, Y. 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Semarang:  
BP Undip.
- Yamit. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekognisia.